

Regulamin Usługi Chatbot w Cyfrowym Polsacie

Wersja z dnia 21.12.2020 r.

§ 1 Zasady ogólne

1. Chatbot jest usługą świadczoną drogą elektroniczną tj. programem komputerowym pełniącym rolę wirtualnego asystenta, działającym na platformie Messenger w serwisie Facebook na stronie dedykowanej Cyfrowego Polsatu pod adresem: facebook.com/cyfrowypolsat/ lub za pośrednictwem aplikacji Messenger użytkownika: [@cyfrowypolsat](https://www.facebook.com/cyfrowypolsat/) (dalej „Chatbot”).
2. Usługodawcą jest Cyfrowy Polsat Spółka Akcyjna z siedzibą i adresem w Warszawie (03–878) przy ul. Łubinowej 4a, wpisaną do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000010078, prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla miasta stołecznego Warszawy, XIV Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, NIP 796-18-10-732, REGON 670925160, której kapitał zakładowy wynosi: 25.581.840,64 złotych wpłacony w całości, adres e-mail: kontakt@cyfrowypolsat.pl (dalej „Cyfrowy Polsat”).
3. Usługa świadczona jest od dnia do odwołania.
4. Usługa Chatbot przeznaczona jest dla osób fizycznych posiadających pełną zdolność do czynności prawnych (dalej „Użytkownik”) spełniająca (łącznie) poniższe warunki:
 - a. posiadanie aktywnego konta w serwisie Facebook lub aktualnej aplikacji Messenger;
 - b. posiadanie pełnej zdolności do czynności prawnych albo ograniczonej zdolności do czynności prawnych (pod warunkiem działania za zgodą przedstawiciela ustawowego),
 - c. akceptacja niniejszego Regulaminu.

§ 2 Opis Usługi

1. Korzystanie z Usługi następuje na warunkach określonych niniejszym Regulaminem.
2. Chatbot:
 - a. umożliwia uzyskanie przez użytkownika informacji marketingowych o usługach i produktach Cyfrowego Polsatu, najczęściej zadawanych pytań z zakresu pomocy technicznej wraz z telefonem do Działu Obsługi Klienta oraz udostępnienie przez użytkownika na rzecz Cyfrowego Polsatu danych kontaktowych i wyrażenie zgód na kontakt telefoniczny lub (w przypadku abonentów Cyfrowego Polsatu) przekazanie Cyfrowemu Polsatowi prośby o taki kontakt. Dopiero po nawiązaniu kontaktu telefonicznego możliwe jest skorzystanie z ofert prezentowanych w Chatbot usług lub produktów;
 - b. prowadzi zautomatyzowaną konwersację w czasie rzeczywistym, wedle zaprogramowanej ścieżki, podczas której wyświetla informacje marketingowe o usługach i produktach Cyfrowego Polsatu, w niektórych przypadkach zawierających link do szczegółowych informacji na stronie www.cyfrowypolsat.pl
 - c. może pobierać dane osobowe (numer telefonu kontaktowego) i umożliwić wyrażenie na rzecz Cyfrowego Polsatu zgód na kontakt telefoniczny lub (w przypadku abonentów Cyfrowego Polsatu) przekazanie do Cyfrowego Polsatu prośby o taki kontakt.
3. Treść konwersacji i działania podejmowane w ramach Chatbota procesowane są jednocześnie przez Messengera i Chatbota.

§ 3 Warunki korzystania z usługi

1. Chatbot uruchamia się po otwarciu okna konwersacji w Messengerze z poziomu fanpage Cyfrowego Polsatu na Facebooku przez Użytkownika lub po otwarciu okna konwersacji poprzez kliknięcie linku przekierowującego do informacji o usługach lub produktach Cyfrowego Polsatu w Messengerze, otrzymanego uprzednio w mailu lub SMS.
2. Informacje o usługach i produktach Cyfrowego Polsatu są dostępne (aktywne) w Messengerze najdłużej przez 2 tygodnie od zainicjowania konwersacji lub do momentu dokonania przez Cyfrowy Polsat zmian w ofercie, której dotyczyły informacje wyświetlone podczas konwersacji. Po tym czasie informacje nieaktywne będą dostępne w archiwum konwersacji.
3. W każdej chwili można zaprzestać korzystania z Usługi poprzez zamknięcie okna konwersacji.
4. Użytkownik może w dowolnej chwili skasować konwersację w komunikatorze Messenger.

§ 4 Wymagania techniczne

1. W celu uzyskania dostępu do Usługi, Użytkownik powinien mieć urządzenie z dostępem do sieci Internet, na którym zainstalowana jest aktualna wersja przeglądarki internetowej (Chrome, Firefox, Safari, Opera, Microsoft Edge) i aktywne konto w serwisie Facebook lub zainstalowaną aktualną wersję aplikacji Messenger.
2. Zabronione jest wpisywanie w okno Chatbota treści naruszających powszechnie obowiązujące przepisy prawa, oraz naruszające prawa osób trzecich.
3. Do konwersacji z Chatbotem zastosowanie znajdują wszystkie polityki, instrukcje i zasady usług świadczonych w ramach marki Facebook, dostępne na stronie internetowej facebook.com/legal/terms/update

§ 5 Reklamacje

1. Użytkownik ma prawo złożyć reklamację dotyczące Aplikacji pisemnie na adres: Cyfrowy Polsat S.A., ul. Łubinowej 4a, Warszawa (03–878), pocztą elektroniczną na adres e-mail: kontakt@cyfrowypolsat.pl telefonicznie z telefonu stacjonarnego 801 08 08 08 z telefonu komórkowego 699 00 2222 oraz 222 127 222 (opłaty wg taryfy operatora). Cyfrowy Polsat udzieli odpowiedzi na reklamację Użytkownika w terminie 14 dni od dnia jej otrzymania na papierze lub innym trwałym nośniku.
2. Zaleca się podanie przez Usługobiorcę w opisie reklamacji: okoliczności dotyczących przedmiotu reklamacji, w szczególności rodzaju i daty wystąpienia nieprawidłowości oraz danych kontaktowych.
3. Sprawa może być rozpatrywana przez sąd polubowny tylko po zakończeniu postępowania reklamacyjnego i w przypadku jeżeli obie strony sporu wyrażą na to zgodę. W pozostałych przypadkach ewentualne spory zostają poddane sądom właściwym zgodnie z postanowieniami przepisów Kodeksu postępowania cywilnego.
4. Użytkownik ma możliwość skorzystania z pozasądowego sposobu rozstrzygania sporów np. przed Stałym Polubownym Sądem Konsumenckim przy Wojewódzkim Inspektorze Inspekcji Handlowej.
5. Użytkownik ma również możliwość skorzystania z unijnej platformy internetowej, dostępnej pod adresem internetowym: <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home2.show&lng=PL>

§ 6 Postanowienia końcowe

1. Informacja o kodeksach dobrych praktyk, do których członkiem jest Cyfrowy Polsat dostępne są w witrynie internetowej pod adresem www.cyfrowypolsat.pl
2. Postanowienia dotyczące przetwarzania danych osobowych znajdują Państwo w Polityce Prywatności na stronie www.cyfrowypolsat.pl
3. Regulamin dostępny jest na witrynie internetowej pod adresem www.cyfrowypolsat.pl w formie możliwej do utrwalenia (pobrania) przez Użytkownika.